Guía del usuario de Norton AntiVirus™

Norton AntiVirus™ 2001

20% Minimum

07-30-00428-ES

Guía del usuario de Norton AntiVirus™

El software descrito en la presente guía está sujeto a un acuerdo de licencia y sólo puede ser utilizado según los términos del mismo.

Aviso de copyright

Copyright © 1995-2000, Symantec Corporation. Reservados todos los derechos.

Número de producto: 07-30-00428

SIN GARANTÍA. La presente documentación se proporciona tal cual es. Symantec Corporation no garantiza la precisión de la información en ella contenida ni se responsabiliza por el uso que de ella pueda hacerse. Cualquier utilización de la documentación técnica o de la información allí contenida es responsabilidad del usuario. Dicha documentación podría incluir inexactitudes técnicas o de otro tipo o errores tipográficos. Symantec se reserva el derecho de realizar cambios sin previo aviso.

Queda prohibida la copia de esta publicación sin la autorización expresa por escrito de Symantec Corporation, Peter Norton Group, 10201 Torre Avenue, Cupertino, CA 95014, EE.UU.

Marcas comerciales

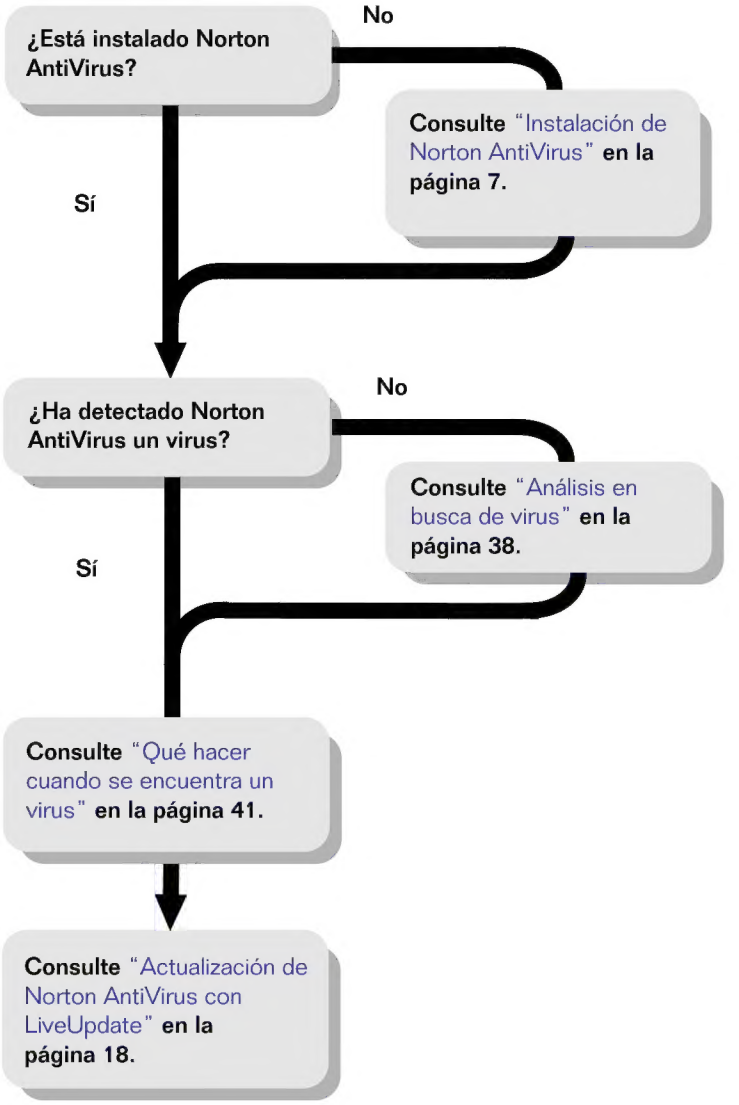
Symantec, el logotipo de Symantec, Norton, Norton SystemWorks, Emergency Disk, LiveUpdate, Norton AntiVirus, Norton Utilities y Rescue Disk son marcas comerciales de Symantec Corporation.

Windows es una marca registrada de Microsoft Corporation. Iomega es una marca registrada y Zip y Zip Rescue son marcas comerciales de Iomega Corporation. AOL y CompuServe son marcas registradas de America Online, Inc. Prodigy Internet es una marca de Prodigy. Pentium es marca registrada de Intel Corporation. Las referencias a otros productos en este manual pueden ser marcas comerciales de sus propietarios respectivos y así se reconocen en el presente documento.

Impreso en Irlanda.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

¡Socorro! ¡Tengo un virus!



C O N T E N I D O

Capítulo 1 Instalación de Norton AntiVirus

Instalación de Norton AntiVirus 7
- Requisitos del sistema 7
- Programas de correo electrónico 8
- Procedimiento para emergencias 9
- Procedimiento de instalación 10

Protección permanente del sistema 11
- LiveUpdate automático 11
- LiveUpdate 11
- Discos de rescate 12

Desinstalación de Norton AntiVirus 12

Capítulo 2 Conceptos generales: Norton AntiVirus

Novedades de Norton AntiVirus 2001 13
Norton AntiVirus 14
- Protección contra código dañino 14
- Detección de virus en archivos comprimidos 14
- Análisis del correo electrónico 14
- Cuarentena 15
- Actualización con LiveUpdate 15
- Rescue Disk 15

Capítulo 3 Conceptos básicos: Norton AntiVirus

Navegación por Norton AntiVirus 17
- Cómo definir opciones 18
- Actualización de Norton AntiVirus con LiveUpdate 18

Creación de disquetes de rescate 19
- Creación de disquetes de Norton Zip Rescue 20
- Creación de disquetes de Rescate básico 22
- Actualización de disquetes de rescate 23

Uso de la ayuda para obtener más información acerca de Norton AntiVirus 25

Capítulo 4 Respuesta a las alertas de Norton AntiVirus

Avisos de alerta de Norton AntiVirus 29

Capítulo 5 Prevención de virus con Norton AntiVirus

Definición y combate de los virus 33
Definición de los caballos de Troya 34
Caractarísticas de los "gusanos" 34
Qué es lo que hace automáticamente Norton AntiVirus 34
Qué debe hacer el usuario 35
Consejos para evitar los virus 36
Protección a tiempo completo con Auto-Protección 36
Desactivar la Auto-Protección temporalmente 37
Análisis en busca de virus 38
Protección del correo eletrónico 38

Capítulo 6 Procedimientos de emergencia de Norton AntiVirus

Qué hacer cuando se encuentra un virus 41
Guía rápida para acciones de alerta 41
Tipos de alertas de virus 42
Qué hacer en caso de que Norton AntiVirus no logre llevar a cabo las reparaciones 44
Utilización de los disquetes de rescate en emergencias de virus 46
Envío de archivos al SARC 48

Capítulo 7 Solución de problemas

Índice

Soluciones de Servicio y Soporte de Symantec

Procedimiento para envío de un virus potencial

CAPÍTULO 1

Instalación de Norton AntiVirus

Bienvenido a Norton AntiVirus, el *software* antivirus número uno en el mundo.

Instalación de Norton AntiVirus

Antes de instalar Norton AntiVirus, dedique un momento a revisar los requisitos de sistema enumerados en esta sección. Es conveniente que los usuarios de Windows 95, Windows 98 y Windows ME dispongan de algún disquete vacío para crear disquetes de rescate (o un disco Zip™ y un disquete para crear un juego de disquetes de rescate Norton Zip Rescue™).

Nota: No es necesario desinstalar las versiones anteriores de Norton AntiVirus del sistema antes de ejecutar el programa de configuración, pero sería conveniente suprimir cualquier otro programa antivirus.

Requisitos del sistema

Para utilizar Norton AntiVirus, su PC debe contar como mínimo con los siguientes requisitos:

Windows 95 OSR2 o Windows 98

- Procesador Intel 80486DX/66
- 32 MB de memoria
- 50 MB de espacio en el disco duro
- Unidad de CD-ROM

Windows ME

- Procesador Intel Pentium a 150 MHz
- 32 MB de memoria
- 50 MB de espacio en el disco duro
- Unidad de CD-ROM

Windows NT 4.0 Workstation

- Service Pack 4
- Procesador Intel Pentium
- 16 MB de memoria (se recomiendan 32 MB)
- 50 MB de espacio en el disco duro
- Unidad de CD-ROM

Windows 2000 Professional

- Procesador Intel Pentium a 133 MHz
- 64 MB de memoria
- 50 MB de espacio en el disco duro
- Unidad de CD-ROM

Aunque no es un requisito indispensable, una unidad Iomega Zip puede resultar ventajosa para crear un juego de disquetes de rescate.

Nota: Norton AntiVirus no admite unidades Iomega Zip o Jaz con una interfaz USB, ya que no dispone de controladores DOS.

Programas de correo electrónico

Norton AntiVirus configura automáticamente los siguientes clientes de correo electrónico para garantizar su protección:

- Microsoft Outlook Express 4.0/5.x
- Microsoft Outlook 97/98/2000
- Netscape Messenger 4.x
- Eudora Light 3.0
- Eudora Pro 4.0
- Pegasus Mail 3.0

- Becky! Internet Mail 1.26
- Al-Mail 1.11

Norton AntiVirus puede proteger otros clientes POP3, pero es necesario configurarlos manualmente para activar la protección. Consulte la Ayuda si desea obtener más información.

Procedimiento para emergencias

En el momento de la instalación, Norton AntiVirus examina la memoria en busca de virus. Si encuentra un virus activo, utilice los discos de emergencia para suprimir el virus antes de finalizar la instalación.

Cree discos de emergencia del CD de Norton AntiVirus para poder restaurar el sistema en caso de emergencia. Necesitará varios disquetes con formato de 1,44 MB.

Puede utilizar el CD de Norton AntiVirus como disco de emergencia ante virus si su PC le permite arrancar desde la unidad de CD-ROM. Consulte "Uso del CD como disco de emergencia" en la página 10.

Advertencia: Lleve a cabo el siguiente procedimiento en un equipo que no se vea afectado por el problema. ya que realizar estos pasos podría causar problemas adicionales.

Para crear discos de emergencia:

1. Introduzca el CD de Norton AntiVirus en la unidad de CD-ROM.
2. Haga clic en Explorar el CD.
3. Haga doble clic en la carpeta Support.
4. Haga doble clic en la carpeta Edisk.
5. Haga doble clic en Ned.exe.
6. Siga las instrucciones en pantalla.

Para utilizar los discos de emergencia:

1. Si el equipo está en funcionamiento, haga clic en el botón Inicio, seleccione Apagar el sistema y, a continuación, seleccione la opción Apagar el sistema. Cuando Windows se haya cerrado, apague el equipo mediante el interruptor de encendido.
2. Introduzca el disco de emergencia número 1 en la disquetera y encienda el equipo.

3 Siga las instrucciones de la pantalla.

El programa de emergencia tardará unos minutos en cargarse y, después, analizará automáticamente el equipo y suprimirá los virus.

Si no puede iniciar el sistema desde la unidad A, consulte "No puedo arrancar desde la unidad A:" en la página 53.

Uso del CD como disco de emergencia

Puede utilizar el CD de Norton AntiVirus como disco de emergencia ante virus si su PC le permite arrancar desde la unidad de CD-ROM. Cuando las instrucciones le indiquen que introduzca el disco 1 de emergencia y reinicie el equipo, en su lugar siga estos pasos:

Para utilizar el CD como disco de emergencia:

1 Introduzca el CD de Norton AntiVirus en la unidad de CD-ROM.

2 Reinicie el equipo.

Es posible que deba modificar la configuración de la BIOS del equipo para poder arrancar desde la unidad de CD-ROM. Consulte en el manual del equipo el procedimiento para modificar el dispositivo de arranque.

Cuando se ejecuta el CD, se pueden ignorar las instrucciones que indican que se introduzcan otros discos de emergencia. Toda la información de todos los discos de emergencia se encuentra en el CD.

Procedimiento de instalación

Para proceder a la instalación:

1 Inicie Windows (si no está ya iniciado).

2 Cierre todos los programas de Windows para evitar conflictos.

3 Introduzca el CD de Norton AntiVirus en la unidad de CD-ROM. Aparecerá una pantalla de presentación.

4 Haga clic en Instalar Norton AntiVirus y siga las instrucciones de la pantalla.

Las opciones preseleccionadas en Configuración son las más adecuadas para la mayoría de los usuarios. Acepte las opciones preseleccionadas, a menos que desee hacer una instalación personalizada.

Si no aparece la pantalla de presentación:

1. Haga doble clic en el icono Mi PC.
2. Haga doble clic en el icono de la unidad de CD-ROM.
3. Haga doble clic en CDSTART.EXE.
4. Haga clic en Instalar Norton AntiVirus y siga las instrucciones de la pantalla.

El último paso de la instalación le permite crear disquetes de rescate. Los disquetes de rescate tienen un papel primordial en la protección de su equipo. Por ejemplo, le permiten reiniciar de manera segura su PC si éste se detiene debido a la presencia de un virus en la memoria. Consulte "Creación de disquetes de rescate" en la página 19.

Esta guía del usuario contiene información útil. No obstante, la ayuda en línea le facilitará información adicional que no aparece aquí. También dispone de gran cantidad de información en el sitio http://service.symantec.com.

Protección permanente del sistema

Norton AntiVirus le proporciona las herramientas necesarias para mantener protegido su sistema.

LiveUpdate automático

LiveUpdate automático busca nuevas definiciones de virus mientras el usuario está conectado a Internet y es capaz de actualizar la protección antivirus sin interrumpir el trabajo.

LiveUpdate

El botón LiveUpdate (situado en la parte superior de la pantalla principal) actualiza su protección contra virus y los programas de Norton AntiVirus. Consulte "Actualización de Norton AntiVirus con LiveUpdate" en la página 18.

Norton AntiVirus necesita información actualizada para detectar y suprimir los virus. Uno de los motivos más frecuentes de los problemas causados por virus es el no haber actualizado los archivos de protección contra virus desde la adquisición del producto. Es recomendable actualizar la protección contra virus una vez a la semana como mínimo.

Discos de rescate

Los disquetes de rescate contienen la información vital que su PC necesita para arrancar y funcionar correctamente. Esta información cambia en función de las modificaciones que realice en su PC, así que es importante que mantenga los disquetes de rescate actualizados. Debe actualizar sus disquetes de rescate, como mínimo, una vez al mes, además de cada vez que actualice su protección contra virus, que instale software nuevo o que modifique su hardware. Consulte "Creación de disquetes de rescate" en la página 19.

Desinstalación de Norton AntiVirus

Puede suprimir fácilmente Norton AntiVirus de su PC.

Para suprimir Norton AntiVirus del equipo:

1. Haga clic en el botón Inicio y seleccione Configuración > Panel de control.
2. Haga doble clic en Agregar o quitar programas.
3. Seleccione Norton AntiVirus en la lista de programas instalados. Haga clic en Agregar o quitar.
4. Siga las instrucciones de la pantalla.

   Es probable que también desee desinstalar LiveUpdate y LiveReg si no tiene otros productos Symantec en el sistema.

CAPÍTULO 2

Conceptos generales: Norton AntiVirus

Norton AntiVirus protege automáticamente contra todos los virus y caballos de Troya, además de proteger el equipo contra ciertos applets de Java y ActiveX que pueden dañar su sistema. Pone en cuarentena los archivos infectados antes de que puedan dañar el sistema y proporciona ayuda directa de los investigadores de Symantec cuando se sospecha una infección. Norton AntiVirus actualiza, automáticamente, las definiciones de virus con LiveUpdate.

Novedades de Norton AntiVirus 2001

LiveUpdate automático busca nuevas definiciones de virus mientras el usuario está conectado a Internet y es capaz de actualizar la protección antivirus sin interrumpir el trabajo.

SmartScan mejora el rendimiento del análisis de archivos y reduce el impacto que produce en el sistema el constante seguimiento en segundo plano con el fin de detectar virus. SmartScan determina qué archivos contienen código ejecutable y, a continuación, analiza sólo esos archivos en busca de virus o de otro tipo de código dañino.

SmartScan representa una significativa mejora en la seguridad para aquellos usuarios que elijan analizar únicamente archivos de programa y documentos. SmartScan examina todos los archivos para determinar si contienen código ejecutable, lo que constituye una garantía de que ningún archivo infectado se librará del análisis.

La amplia protección para análisis del correo electrónico constituye una garantía adicional para aquellos clientes con autenticación de contraseña de seguridad, como MSN. Norton AntiVirus analiza automáticamente el correo electrónico en el momento en que éste se recibe del servidor y detecta los virus escondidos en los archivos adjuntos, antes incluso de que se guarden o se ejecuten esos archivos. Se elimina así el riesgo de enviar virus a terceras personas sin saberlo.

En una nueva ventana de estado del correo electrónico se indican las cuentas de correo que el usuario posee y si la protección para el correo electrónico de esas cuentas está activada. Se facilita así la configuración de la protección antivirus para el correo electrónico.

El CD de arranque ofrece protección antivirus que facilita la restauración del sistema en caso de emergencias causadas por virus.

Norton AntiVirus

Norton AntiVirus le protege de códigos dañinos que intenten infiltrarse en su sistema. Estará a salvo de infecciones tanto si recibe archivos incorporados por correo electrónico o recibidos a través de Internet o una red o al introducir un disquete en el equipo.

Protección contra código dañino

Norton AntiVirus le protege de códigos dañinos: virus, caballos de Troya, controles ActiveX y applets de Java, para que esté seguro cuando utilice el equipo o cuando navegue por Internet.

Detección de virus en archivos comprimidos

Norton AntiVirus busca virus y otros códigos dañinos dentro de archivos comprimidos tales como los archivos .ZIP. Incluso puede hallar y solucionar los problemas de un archivo comprimido que, a su vez, esté dentro de otro archivo comprimido. La protección no se limita a los archivos .ZIP; Norton AntiVirus detecta problemas en el interior de muchos tipos de archivos comprimidos.

Análisis del correo electrónico

Norton AntiVirus revisa los adjuntos de mensajes electrónicos en cuanto se reciben. Si encuentra un virus, Norton AntiVirus lo repara.

Cuarentena

Cuando Norton AntiVirus encuentra un archivo que no puede reparar, lo aísla en la zona de Cuarentena. De esta forma, podrá actualizar su protección contra virus y así acabar con el problema.

Actualización con LiveUpdate

LiveUpdate obtiene "microdefiniciones" que contienen la información necesaria para actualizar su protección contra virus. En el sitio Web de Symantec se publican cada semana nuevas definiciones de virus, de modo que puede actualizar la protección contra virus semanalmente o dejar que sea LiveUpdate automático de Norton AntiVirus quien lleve a cabo la actualización.

Rescue Disk

Los disquetes de rescate le permiten estar preparado para afrontar las emergencias provocadas por virus que pueden surgir sin previo aviso. Rescue Disk graba una copia de los archivos de inicio del sistema, así como información sobre las particiones del disco, y almacena los elementos de rescate y Norton AntiVirus bien en un disquete Iomega Zip, en varios disquetes o en una unidad de red.

Un juego de disquetes de rescate Norton Zip consta de un disquete Zip y un disquete de arranque. Con este juego de disquetes puede iniciar Windows y utilizar Norton AntiVirus para corregir problemas relacionados con los virus.

Los juegos de disquetes básicos de Rescue Disk constan de un disquete de arranque y varios disquetes adicionales. Con este juego de Rescue Disk puede iniciar el equipo en modo DOS y utilizar Norton AntiVirus para resolver problemas relacionados con los virus.

Nota: Rescue Disk no es necesario en Windows NT ni Windows 2000 y, por tanto, no se instala en estos sistemas operativos.

C A P Í T U L O 3

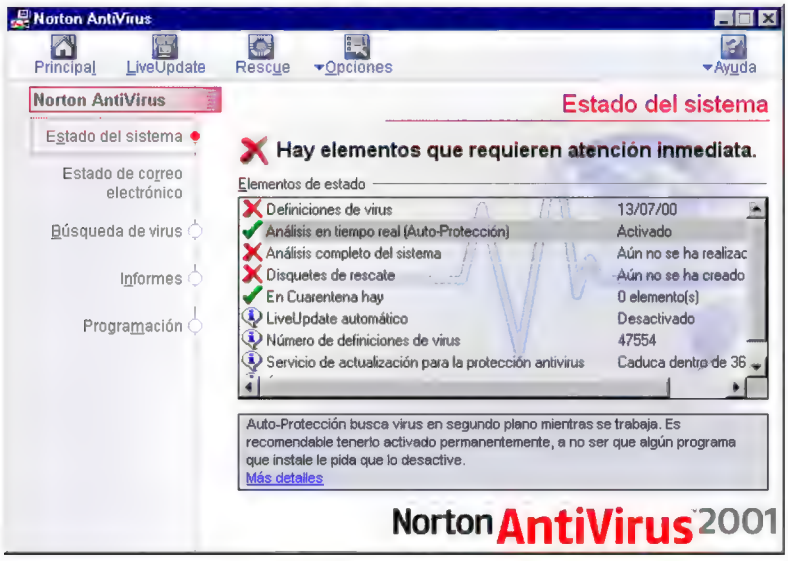
Conceptos básicos: Norton AntiVirus

Este capítulo explica los procedimientos básicos para el uso de Norton AntiVirus.

Navegación por Norton AntiVirus

Para iniciar Norton AntiVirus:

1 En la barra de tareas de Windows, haga clic en Inicio > Programas > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus2001.



La pantalla principal de Norton AntiVirus es el punto de partida de todas las actividades.

2 A partir de aquí puede proceder del siguiente modo:

- Haga clic en una de las opciones de la parte izquierda para ver una descripción de sus funciones en la parte derecha.
- Haga clic en uno de los botones de la parte superior para ver qué características se aplican a más de un área del programa.

Podrían aparecer algunos productos adicionales de Symantec si están instalados.

Cómo definir opciones

Hay varias opciones configurables en Norton AntiVirus. Por ejemplo, puede analizar únicamente documentos y archivos de programa, en lugar de analizar todos los archivos.

Para definir opciones:

1 Haga clic en el botón Opciones de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.

2 Elija la característica cuyas opciones desee configurar.

Actualización de Norton AntiVirus con LiveUpdate

Haga clic en el botón LiveUpdate para actualizar los programas de Norton AntiVirus y la protección contra virus. LiveUpdate se conectará a Symantec para ver si hay actualizaciones disponibles de Norton AntiVirus y verificará también las actualizaciones para la protección contra virus. LiveUpdate requiere estar conectado a Internet.

Nota: Symantec no cobra por las actualizaciones de programas de Norton AntiVirus, pero sí por las de protección contra virus, una vez que haya caducado su suscripción gratuita.

Nota: Se aplican las tarifas normales de su acceso a Internet.

Para actualizar Norton AntiVirus mediante LiveUpdate:

1 Haga clic en el botón LiveUpdate que se encuentra en la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.

2 Aparecerá la ventana de LiveUpdate. Siga las instrucciones en pantalla.

Consejo: Si su conexión a Internet se efectúa mediante AOL, CompuServe o Prodigy Internet, deberá conectarse primero a Internet y, a continuación, ejecutar LiveUpdate.

Creación de disquetes de rescate

Los disquetes de rescate contienen la información vital que su PC necesita para arrancar y funcionar correctamente. Esta información cambiará en función de las modificaciones que se realicen en la configuración de su PC, así que es importante que mantenga los disquetes de rescate actualizados.

Nota: Si utiliza Windows NT o Windows 2000, no dispondrá de la posibilidad de crear disquetes de rescate. Windows NT y Windows 2000 incorporan protección contra los problemas que requieren disquetes de rescate, por lo que éstos no son necesarios.

En caso de disponer de una unidad Iomega Zip, Rescue Disk podrá utilizarla para crear disquetes de rescate que permitan iniciar Windows posteriormente, incluso cuando el equipo no pueda hacerlo por sí solo tras haber sufrido un fallo en el sistema. De este modo, podrá realizar reparaciones de emergencia.

También puede crear disquetes de rescate utilizando una unidad de disquetes estándar y varios disquetes. Este conjunto de disquetes le permitirá arrancar solamente en el sistema operativo DOS y acceder a las utilidades para DOS. Ambos tipos de disquetes de rescate le proporcionan una interfaz sencilla para la restauración tras un bloqueo de sistema.

Precaución: No utilice nunca disquetes de rescate creados en otro equipo. Los disquetes de rescate contienen información específica del equipo donde fueron creados.

Consejo: Cuanto más recientes sean los disquetes de rescate, mayores serán las posibilidades de una restauración completa. Actualice los disquetes de rescate cada vez que actualice la protección antivirus, instale un nuevo software o realice cambios en el hardware.

Creación de disquetes de Norton Zip Rescue

El juego de disquetes de Norton Zip Rescue consta de dos discos:

- Un disquete de arranque
- Un disquete Zip

Necesitará estos dos discos para restaurar satisfactoriamente su sistema después de un bloqueo. El disquete contiene los archivos de sistema DOS necesarios para arrancar el equipo. El disquete Zip contiene el sistema operativo Windows, así como los archivos de inicio, la información de configuración y los programas de Norton AntiVirus necesarios para restaurar el equipo.

Nota: Algunos fabricantes sustituyen la disquetera estándar por una unidad Zip. En ese caso, el juego de disquetes de rescate no incluirá un disquete de arranque. Rescue Disk creará un disco Zip de arranque que contendrá toda la información necesaria de Rescue Disk.

Consejo: Los disquetes de rescate contienen archivos de configuración y archivos de rescate del sistema. No son copias de seguridad de sus datos. Asegúrese de crear copias de seguridad adecuadas de toda su información.

Para crear un juego de disquetes de Norton Zip Rescue proceda del modo siguiente:

1. Haga clic en el botón Rescue Disk de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.
2. Introduzca un disquete Zip en la unidad Zip y un disquete en la unidad A

   Nota: No utilice disquetes que contengan información que desee conservar. Rescue Disk sobrescribe toda la información del disco.

Consejo: También puede utilizar una unidad Iomega Jaz para crear este tipo de disquetes de rescate.

3 Seleccione Norton Zip Rescue en el cuadro de grupo Elegir tipo de rescate.

Precaución: Si tiene instalada más de una unidad Zip en un solo equipo, asegúrese de que utiliza siempre la misma unidad Zip cuando cree, actualice y utilice los disquetes de Norton Zip Rescue.

4 Haga clic en Crear.

Rescue Disk formatea el disquete y el disco Zip y copia en ellos la información de inicio esencial del equipo.

5 Haga clic en Reiniciar para probar los disquetes de rescate recién creados.

6 Si aparece en pantalla la ventana de Rescue Disk, significará que Rescue Disk funciona correctamente. En caso contrario, significará que Rescue Disk no funciona correctamente.

Precaución: No siga con el proceso de rescate cuando esté probando los disquetes de rescate. "Reparar" un sistema que funciona correctamente puede ocasionar problemas.

Si Rescue Disk no funciona, consulte "El disquete de rescate no funciona" en la página 51.

7 Retire el disquete de la unidad A: y deje abierta la pestaña de la parte posterior del disquete, para protegerlo contra escritura. Esto evita que pueda cambiar de forma accidental los datos almacenados en el disco.

8 Si está ejecutándose Windows, ciérrelo. Apague y vuelva a encender el interruptor de energía para reiniciar el equipo.

Creación de disquetes de Rescate básico

Los disquetes de Rescate básico ofrecen la protección indispensable para salvaguardar su PC en caso de accidente. Los discos de rescate básico le permiten arrancar el equipo en modo DOS después de sufrir un bloqueo de sistema y usar las utilidades para DOS para corregir la mayoría de problemas.

Se guardan en una serie de disquetes de 1,44 MB o en un disco duro al que tenga acceso.

Para crear los disquetes de Rescate básico:

1 Haga clic en el botón Rescue Disk de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.

2 Seleccione Rescate básico en el cuadro de grupo Elegir tipo de rescate.

3 Seleccione la unidad de disco donde se crearán los disquetes de rescate. Para crear un conjunto de disquetes, seleccione la unidad A

Precaución: Si selecciona una unidad de red, un disco duro secundario u otra unidad de disco de gran capacidad, el juego de disquetes de rescate se colocará en una carpeta del disco seleccionado. Asegúrese de que crea un disquete o un disco Zip de arranque y guárdelo en lugar seguro. Este disquete debe contener los controladores de red u otros archivos necesarios para arrancar el equipo y poder acceder a la unidad donde ha guardado el juego de disquetes de rescate. No cree un juego de disquetes de rescate en la unidad C

4 Introduzca un disquete en la unidad A:.

5 Haga clic en Crear.

Rescue Disk formatea el disquete y copia en él la información de inicio esencial del equipo.

6 Introduzca los disquetes adicionales según se requieran. Etiquete los disquetes a medida que los introduzca.

7 Haga clic en Reiniciar para probar los disquetes de rescate recién creados.

8 Si aparece en pantalla la ventana de Rescue Disk, significará que Rescue Disk funciona correctamente. En caso contrario, significará que Rescue Disk no funciona correctamente.

Precaución: No siga con el proceso de rescate cuando esté probando los disquetes de rescate. "Reparar" un sistema que funciona correctamente puede ocasionar problemas.

Si Rescue Disk no funciona, consulte "El disquete de rescate no funciona" en la página 51.

9 Retire el disquete de la unidad A: y deje abierta la pestaña de la parte posterior del disquete, para protegerlo contra escritura. Esto evita que pueda cambiar de forma accidental los datos almacenados en el disco.

10 Si está ejecutándose Windows, ciérrelo. Apague y vuelva a encender el interruptor de energía para reiniciar el equipo.

Actualización de disquetes de rescate

Dado que los disquetes de rescate contienen información susceptible de modificaciones acerca del equipo, es importante que los mantenga al día.

Puede actualizar los disquetes de rescate tan a menudo como desee. Rescue Disk permite actualizar de manera rápida y sencilla disquetes de rescate Zip y de Rescate básico, sin la necesidad de tener que crearlos de nuevo.

Precaución: La función de actualización puede realizar un seguimiento de un juego de disquetes de rescate de cada tipo. Si por algún motivo desea conservar más de un juego de disquetes de Rescate básico o de Norton Zip, no utilice esta función.

Para actualizar los disquetes de rescate:

1 Haga clic en el botón Rescue Disk de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.

2 Seleccione el tipo de juego de disquetes de rescate que desea actualizar en el cuadro de grupo Elegir tipo de rescate.

3 Especifique la ubicación de los disquetes de rescate:

- Para discos de rescate de Norton Zip Rescue, introduzca el disquete Zip en la unidad correspondiente y el disquete en la disquetera.
- Para discos de Rescate básico, seleccione la unidad en la lista Seleccionar unidad de destino. Si está actualizando disquetes de rescate (en disquetes), deslice hacia abajo la pestaña de plástico de la parte posterior de cada uno de ellos e introduzca el primero en la unidad A:.

Precaución: Si tiene instalada más de una unidad Zip en un solo equipo, asegúrese de que utiliza siempre la misma unidad Zip cuando cree, actualice y utilice los disquetes de Norton Zip Rescue.

4 Haga clic en Actualizar.

Rescue Disk actualiza en los discos la información de inicio esencial del equipo.

5 Haga clic en Reiniciar para probar los disquetes de rescate que ha actualizado.

6 Si aparece en pantalla la ventana de Rescue Disk, significará que Rescue Disk funciona correctamente. En caso contrario, significará que Rescue Disk no funciona correctamente.

Precaución: No siga con el proceso de rescate cuando esté probando los disquetes de rescate. "Reparar" un sistema que funciona correctamente puede ocasionar problemas.

Si Rescue Disk no funciona, consulte "El disquete de rescate no funciona" en la página 51.

7 Retire el disquete de la unidad A: y deje abierta la pestaña de la parte posterior del disquete, para protegerlo contra escritura. Esto evita que pueda cambiar de forma accidental los datos almacenados en el disco.

8 Si está ejecutándose Windows, ciérrelo. Apague y vuelva a encender el interruptor de energía para reiniciar el equipo.

Uso de la ayuda para obtener más información acerca de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus ofrece una completa ayuda en línea. Este sistema de ayuda le proporciona instrucciones detalladas sobre cómo usar todo el potencial de Norton AntiVirus .

Norton AntiVirus incluye dos tipos de ayuda:

- Ayuda de cuadros de diálogo del programa
- Ayuda "¿Cómo puedo...?"

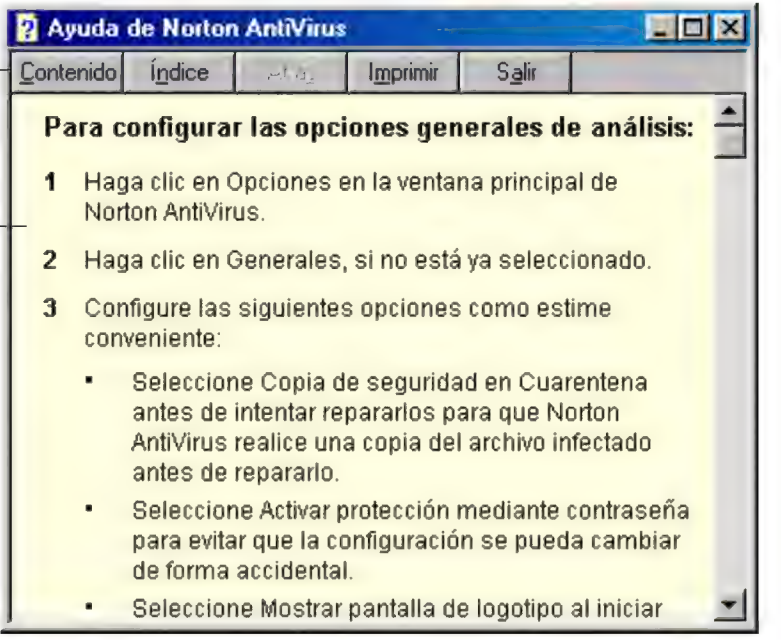
Ayuda de cuadros de diálogo del programa

El cuadro de diálogo Ayuda proporciona información acerca del área del programa que esté utilizando. Se trata de un tipo de ayuda contextual, es decir, que muestra la ayuda relacionada con el cuadro de diálogo que utilice en un momento dado.

Para obtener ayuda de un cuadro de diálogo:

- Haga clic en el botón Ayuda del cuadro de diálogo.

Aparecerá el tema de ayuda relativo al cuadro de diálogo activo en ese momento.



Ayuda "¿Cómo puedo...?"

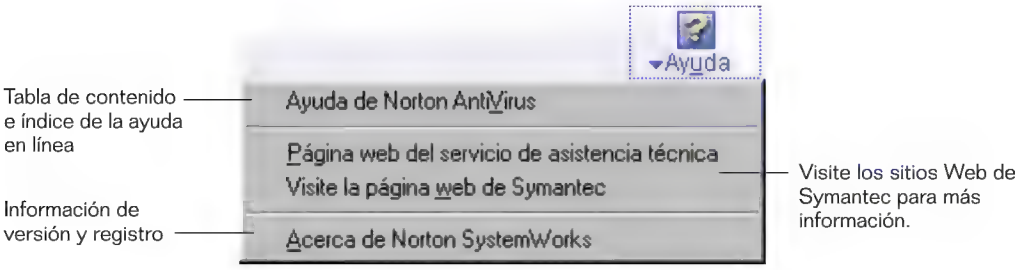
La ayuda "¿Cómo puedo...?" explica paso a paso los procedimientos que puede realizar con Norton AntiVirus. Puede acceder a estos temas mediante las fichas de Contenido o Índice. Haga clic en los botones Temas de ayuda, Contenido o Índice en la parte superior de cualquier tema de ayuda para abrirlos.

Obtención de ayuda mediante el menú Ayuda

La ayuda siempre está disponible en la ventana principal de Norton AntiVirus.

Para acceder al menú Ayuda:

- Haga clic en Ayuda en la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus .



CAPÍTULO 4

Respuesta a las alertas de Norton AntiVirus

Cuando Norton AntiVirus detecta un problema en su sistema, muestra un mensaje en la pantalla. Estos mensajes, llamados alertas, presentan diferentes formas. Pueden aparecer mientras está ejecutando otros programas y Norton AntiVirus detecta al mismo tiempo un problema. Este capítulo muestra ejemplos de varios tipos de alertas que podrá ver y le indica qué medidas deberá emprender para responder a dichas respuestas.

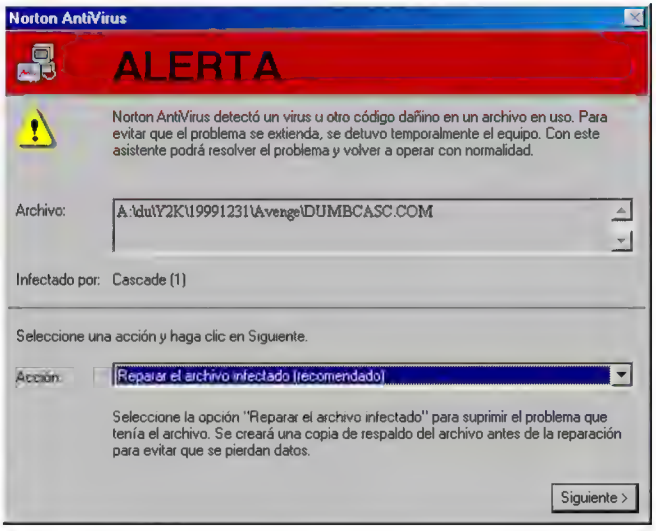
Avisos de alerta de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus presenta distintos tipos de alertas, que varían según se haya detectado un virus conocido o una actividad típica de virus.

Alertas de virus

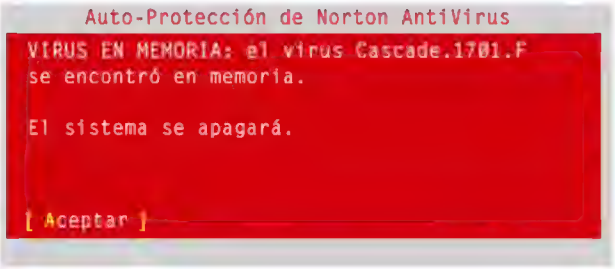
Estos mensajes aparecen cuando Norton AntiVirus detecta virus, caballos de Troya u otros tipos de códigos dañinos.

Cuando vea este tipo de alerta:



- Haga clic en Siguiente. El asistente le ayudará a resolver el problema.

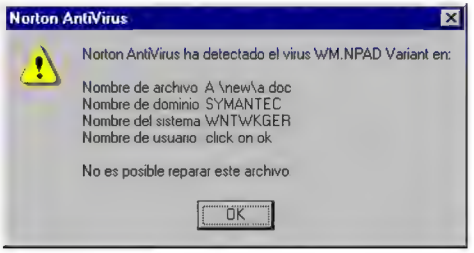
Cuando vea este tipo de alerta:



1. Busque las palabras que identifican el tipo de problema. Lea el mensaje completo.
2. Presione Intro para aceptar la acción propuesta por el programa.

Si necesita más información, busque el tipo de problema en "Tipos de alertas de virus" en la página 42. Por ejemplo, si el mensaje es VIRUS EN MEMORIA, busque "VIRUS EN MEMORIA".

Si recibe una alerta semejante a la siguiente:



1 Haga clic en Aceptar (puede que lo tenga que hacer varias veces).

2 Realice un análisis en los discos para suprimir el virus. Consulte "Análisis en busca de virus" en la página 38.

C A P Í T U L O 5

Prevención de virus con Norton AntiVirus

Definición y combate de los virus

Un virus es un programa escrito por un programador con malas intenciones. Un virus puede entrar en un equipo a través de discos, de una red local o de Internet. Como un virus de la gripe contagia a un huésped humano, un virus informático se incorpora a un programa. Y, al igual que la gripe, es contagioso.

Qué hacen los virus:

- Toma el control de su PC sin su conocimiento.
- Hace que su PC se comporte de forma extraña, por ejemplo, hace ruidos o muestra mensajes molestos.
- Se ocultan en macros que infectan y se extienden a través de documentos de Word y Excel. (Estos últimos se llaman virus de macro.)
- Producen una grave destrucción de sus archivos. Los virus pueden dañar datos, borrar archivos e incluso borrar totalmente la unidad de disco duro.
- Permanecen inactivos hasta que en una fecha predeterminada que sirve de accionador (por ejemplo, viernes 13) producen estragos.

Qué no hacen los virus:

- No infectan ni dañan el hardware, como teclados o monitores. Podría notar un comportamiento extraño (como que los caracteres aparecieran boca abajo) pero sin que los discos estén físicamente dañados, sólo está dañado lo que está almacenado en ellos.

Definición de los caballos de Troya

Los llamados caballos de Troya, si bien no son técnicamente virus, originan el mismo tipo de problemas. Muchos caballos de Troya están diseñados para hacerse con el ID de inicio de sesión y la contraseña de un usuario y enviar esta información a otra persona para que haga uso de ella. Hay otros caballos de Troya que muestran mensajes obscenos o que borran el contenido de la unidad de disco duro.

La forma más corriente de recibir un caballo de Troya es descargar un programa que parece seguro o que promete, por ejemplo, tiempo gratis de conexión. Después de descargado y ejecutado, el código dañino empieza a trabajar. La diferencia entre los caballos de Troya y los virus estriba en que los caballos de Troya no se reproducen ni se distribuyen por su cuenta. Sólo pueden transmitirse de forma intencionada mediante el correo electrónico o un disco, o descargarse directamente a un equipo. Esto quiere decir que, a diferencia de los virus, lo normal es que un caballo de Troya determinado lo afecte una sola vez.

Caractarísticas de los "gusanos"

Del mismo modo que los virus, los llamados gusanos también son capaces de reproducirse a sí mismos. Sin embargo, en lugar de propagarse de un archivo a otro, lo hacen de un equipo a otro, de manera que se infecta todo el sistema.

Los gusanos se copian a sí mismos de un equipo en otro a lo largo de la red (por medio del correo electrónico, por ejemplo). Dado que los gusanos no requieren ningún tipo de intervención externa para reproducirse, pueden hacerlo mucho más rápidamente que los virus comunes.

Qué es lo que hace automáticamente Norton AntiVirus

Norton AntiVirus protege su PC contra las infecciones por virus, independientemente de su procedencia. Está protegido contra los virus procedentes de unidades de disco duro y disquetes, los que viajan a través de las redes e incluso los que se reciben a través de Internet. Norton AntiVirus protege su sistema de las siguientes maneras:

- Suprime virus y repara archivos.
- Comprueba que su PC está libre de virus durante el arranque.

- Busca virus cada vez que utilice programas en el equipo, en los disquetes y en los archivos de documento que reciba o cree.
- Cada vez que recibe correo por Internet, comprueba si los archivos adjuntos a mensajes electrónicos tienen virus.
- Controla el equipo en busca de cualquier actividad inusual que pueda indicar la presencia de un virus activo.
- Ejecuta, automáticamente, una vez por semana un análisis programado para confirmar que las unidades de disco duro están libres de virus. Incluso analiza los archivos que se encuentran dentro de archivos comprimidos.
- Ofrece una protección completa frente a los virus que provienen de Internet. No es necesario realizar cambios por separado en programas ni en las opciones de Norton AntiVirus. La función Auto-Protección analiza los archivos de programas y de documentos automáticamente, mientras se descargan.
- Cuando LiveUpdate automático está activado, Norton AntiVirus comprueba e instala una protección actualizada contra virus mientras se encuentra conectado a Internet.

Qué debe hacer el usuario

Todos los días aparecen virus nuevos, por lo que debe actualizar su protección contra virus con regularidad. Si no lo hace, no estará protegido contra los virus informáticos que han aparecido desde que adquirió el producto.

- Mantenga al día su protección contra virus. LiveUpdate automático realiza esta tarea de forma automática, aunque se puede actualizar la protección con LiveUpdate en cualquier momento. Para actualizar la protección antivirus, consulte "Actualización de Norton AntiVirus con LiveUpdate" en la página 18.
- Actualice sus disquetes de rescate de Norton cada vez que actualice su protección contra virus o que realice cambios de hardware o del sistema operativo del equipo (por ejemplo, cuando añada una unidad de disco). Para actualizar los disquetes de rescate, consulte "Actualización de disquetes de rescate" en la página 23.

Consejos para evitar los virus

Para evitar los virus informáticos, siga las siguientes reglas:

- Acostúmbrese a buscar el icono de Auto-Protección de Norton AntiVirus en la barra de tareas del escritorio de Windows. Asegúrese de que la Auto-Protección de Norton AntiVirus está activada en todo momento. También puede iniciar Norton AntiVirus y comprobar que el análisis en tiempo real (la Auto-Protección) está activado.
- Obtenga periódicamente de Symantec los últimos archivos de protección contra virus para mantenerse al día ante los nuevos virus desarrollados desde que adquirió Norton AntiVirus.
- Sea muy prudente con los mensajes de correo electrónico inesperados y con los que contienen archivos adjuntos, ya que podrían estar infectados por un virus.
- Compre copias originales del software que utiliza y haga copias de seguridad protegidas contra escritura.
- Analice todos los archivos incluidos en los discos que reciba de otras personas. Para analizar los discos, consulte "Análisis en busca de virus" en la página 38.

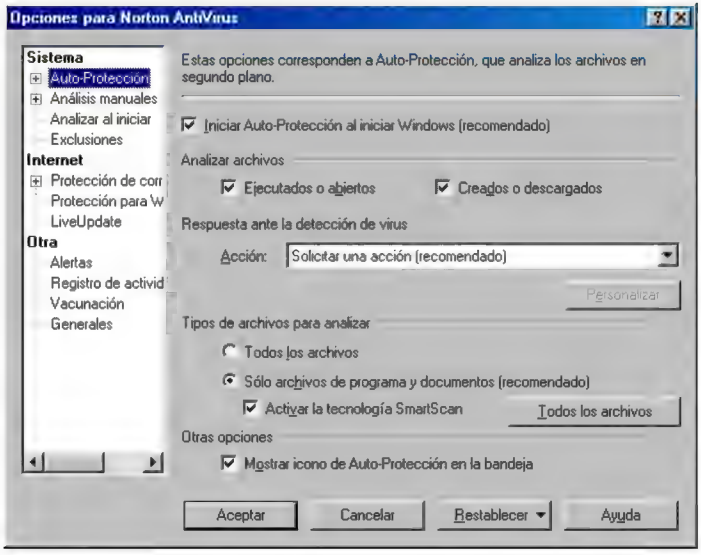
Protección a tiempo completo con Auto-Protección

Norton AntiVirus está preconfigurado para proporcionarle una protección contra virus completa. Probablemente no necesitará cambiar ninguna opción. No obstante, puede asegurarse de que Auto-Protección está funcionando siguiendo estos pasos.

Para confirmar que la función Auto-Protección está activada:

1. Inicie Norton AntiVirus.
2. Compruebe si el análisis en tiempo real (Auto-Protection) está activado. Si está desactivado, haga doble clic en la línea Análisis en tiempo real (Auto-Protección) y haga clic en Sí.
3. Haga clic en el botón Opciones situado en la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.
4. En la lista de la izquierda, haga clic en Auto-Protección.
5. Compruebe que esté activada la opción Iniciar Auto-Protección al iniciar Windows.

Consejo: Para obtener la máxima protección, la configuración de Auto-Protección debe ser la siguiente.



Desactivar la Auto-Protección temporalmente

Cada vez que arranca el equipo, Auto-Protección de Norton AntiVirus le avisa que está funcionando. El icono de Auto-Protección de la esquina inferior derecha de la barra de tareas del escritorio de Windows le recuerda que está completamente protegido contra la infección por virus.

Cuando instale programas nuevos, a veces se le pedirá que desactive el software contra virus. En este caso, desactive temporalmente Auto-Protección y vuelva a activarla de nuevo.

Para desactivar temporalmente la Auto-Protección de Norton AntiVirus:

- Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de Auto-Protección de Norton AntiVirus situado en la barra de tareas (en la esquina inferior derecha del escritorio de Windows) y, a continuación, haga clic en Desactivar Auto-Protección.

Para activar la Auto-Protección de Norton AntiVirus:

- Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de Auto-Protección de Norton AntiVirus situado en la barra de tareas (en la esquina inferior derecha del escritorio de Windows) y, a continuación, haga clic en Activar Auto-Protección.

Análisis en busca de virus

Antes de utilizar un disquete, debe asegurarse de que no tenga virus.

Para analizar unidades en busca de virus:

1. Inicie Norton AntiVirus.
2. Haga clic en el botón Búsqueda de virus de la ventana principal de Norton AntiVirus.
3. Seleccione el elemento de la lista que desee analizar.

   Si el elemento que quiere analizar no figura en la lista, haga clic en Añadir análisis para iniciar el Asistente de análisis, que le ayudará a generar un análisis personalizado.
4. Haga clic en Ejecutar análisis ahora.

Para analizar rápidamente una unidad, carpeta o archivo, haga clic con el botón derecho del ratón en un elemento de la ventana Mi PC o Explorador de Windows y seleccione Analizar con Norton AntiVirus.

Protección del correo eletrónico

Para analizar el sistema, Norton AntiVirus revisa el correo electrónico interceptándolo antes de que llegue al programa de correo. Para ello hay que modificar el nombre de usuario y el del servidor del programa cliente de correo electrónico. El nombre del servidor se cambia a Pop3.norton.antivirus, y el nombre de usuario se sustituye por una combinación del nombre de usuario y del nombre del servidor de correo electrónico. Consulte la ayuda si desea obtener más información sobre estas opciones o sobre cómo configurar un cliente de correo electrónico POP3 que Norton AntiVirus no reconozca.

Cuando Norton AntiVirus esté analizando un mensaje de correo entrante, el icono de análisis del correo electrónico aparecerá en el área de notificación de la barra de tareas de Windows.

Cuando se esté descargando un archivo adjunto de gran tamaño, el programa de correo podrá mostrar un mensaje de precaución debido a que la información no se está recibiendo lo suficientemente rápido. La razón estriba en que Norton AntiVirus tiene que comprobar el archivo adjunto entero antes de enviarlo al cliente de correo electrónico. Si se encuentra con un mensaje de este tipo, tendrá que activar Proteger contra errores en el tiempo de espera al analizar el correo.

Para confirmar que la función Auto-Protección está activada:

1. Inicie Norton AntiVirus.
2. Haga clic en el botón Opciones de la ventana principal de Norton AntiVirus.
3. En la lista de la izquierda, expanda Protección de correo electrónico.
4. Haga clic en Avanzadas.
5. Asegúrese de que la casilla Proteger contra errores en el tiempo de espera al analizar el correo está activada.

CAPÍTULO 6

Procedimientos de emergencia de Norton AntiVirus

Qué hacer cuando se encuentra un virus

Cuando vea una de las alertas de Norton AntiVirus mostradas en "Respuesta a las alertas de Norton AntiVirus" en la página 29, aproveche la información indicada para reaccionar adecuadamente.

Guía rápida para acciones de alerta

La mayoría de las alertas de virus se pueden controlar directamente desde el mensaje de alerta que aparece en pantalla. La acción recomendada se encuentra siempre preseleccionada.

Si aparece en pantalla un mensaje de alerta de Norton AntiVirus y no está seguro de qué opción seleccionar, utilice esta tabla para decidir lo que hacer. Si desea más información, consulte "Tipos de alertas de virus" en la página 42 para recibir instrucciones detalladas.

En algunas situaciones, el ratón no funcionará cuando aparezca una alerta. En estos casos, presione la tecla de activación de la opción seleccionada (por ejemplo, presione la tecla `R` de Reparar) o presione simplemente Intro para aceptar la selección recomendada.

Acciones	Cuándo y por qué utilizarlas
	Borra el virus y repara automáticamente el elemento infectado. Se trata de la mejor opción si aparece un virus.
	Aísla el archivo infectado por el virus pero no borra el virus. Seleccione Cuarentena si sospecha que la infección es producida por un virus desconocido y desea remitir el virus al Centro de investigación antivirus de Symantec para su análisis.
	Borra el virus y el archivo infectado. El virus y el archivo se pierden por completo. Seleccione Eliminar, si Reparar no ha tenido éxito. Sustituya un archivo suprimido de los discos de programa originales o de la copia de seguridad. Si se detecta el virus de nuevo, la copia de seguridad o el disco original están infectados.
	Detiene la operación actual para evitar que utilice un archivo infectado. Cancelar no resuelve el problema. Se le avisará de nuevo la próxima vez que haga lo mismo.
	Continúa con la operación en curso. Seleccione Continuar únicamente si está seguro de que no está actuando ningún virus. Se le avisará de nuevo. Si no está seguro de cómo actuar, seleccione Cancelar.
	Si selecciona Excluir y existe un virus, no se detectará el virus. La opción Excluir sólo debe utilizarla el administrador del sistema para ajustar el sistema.

Tipos de alertas de virus

VIRUS ENCONTRADO

Cuando Norton AntiVirus descubre que un virus ha infectado un archivo, genera un mensaje de precaución parecido a éste:

```
VIRUS ENCONTRADO: Se encontró el virus BADVIRUS en C:\MIS
 DOCUMENTOS.
```

Para librarse de una infección de virus:

- Presione R para Reparar.

El archivo se restaura para que sea exactamente igual a como era antes de que lo infectara el virus. Esto es todo lo que necesita hacer. Si la reparación resulta satisfactoria, el virus habrá sido erradicado del equipo y éste quedará fuera de riesgo.

Si Norton AntiVirus no ha podido reparar la infección, consulte "Qué hacer en caso de que Norton AntiVirus no logre llevar a cabo las reparaciones" en la página 44.

VIRUS EN MEMORIA

Norton AntiVirus detiene el equipo cuando encuentra un virus en la memoria. Si bien, en circunstancias normales, el equipo debe apagarse saliendo primero de Windows, en estos casos habrá que apagarlo directamente ya que se ha bloqueado. No puede hacer otra cosa.

Un virus en memoria es activo, peligroso y se extenderá rápidamente a muchos otros archivos.

Las alertas de virus en memoria presentan mensajes parecidos al siguiente:

```
VIRUS EN MEMORIA. Se encontró el virus BADVIRUS en memoria.
```

El equipo está bloqueado. Reinicie desde el disquete de rescate protegido contra escritura y, a continuación, vuelva a analizar la unidad.

Para borrar virus de la memoria:

1. Apague el equipo utilizando el interruptor de corriente.
2. Introduzca el disquete de arranque de emergencia en la unidad A:.
3. Espere unos pocos segundos y, a continuación, encienda el equipo.

   Si no dispone de disquetes de rescate, consulte "El mensaje de aviso me indica que utilice los disquetes de rescate, pero no dispongo de ellos" en la página 52.
4. Siga las instrucciones que aparezcan en la pantalla.

   Si no puede iniciar el equipo desde la unidad A:, consulte "No puedo arrancar desde la unidad A:" en la página 53.

ACTIVIDAD PROPIA DE VIRUS

Las alertas de actividad propia de virus no indican necesariamente que exista un virus en el equipo: Se trata sólo de una precaución. El usuario debe decidir si la operación es válida en el contexto en el que esté ocurriendo.

La alerta es similar a la siguiente:

```
ACTIVIDAD PROPIA DE VIRUS: El NEWGAME está intentando escribir en
  IO.SYS.
```

Para solucionar una alerta de actividad propia de virus:

Lleve a cabo una de las acciones siguientes:

- Presione O de COntinuar si el mensaje describe una actividad válida para la aplicación que está ejecutando.

  Por ejemplo, si está actualizando una aplicación y el mensaje de alerta le avisa del intento de escribir en un archivo, la actividad será válida.

- Presione C de Cancelar si la actividad detectada no está relacionada con lo que está intentando hacer.

  Por ejemplo, si se está ejecutando un juego y el mensaje de alerta avisa de un intento de escribir en los sectores de arranque del disco duro, la actividad será ilícita.

Qué hacer en caso de que Norton AntiVirus no logre llevar a cabo las reparaciones

Una de las causas más habituales de error de Norton AntiVirus en la tentativa de reparar un archivo es la falta de un sistema de protección contra virus lo suficientemente actualizado. Sírvase de LiveUpdate para obtener las últimas protecciones antivirus.

Lleve a cabo una de las acciones siguientes:

- Puede actualizar la protección antivirus y analizar de nuevo. Para ver más detalles, consulte "Actualización de Norton AntiVirus con LiveUpdate" en la página 18.

- Lea detenidamente la información que aparece en pantalla para identificar el tipo de elemento que no se puede reparar y compárelo con los tipos de elementos que aparecen a continuación:
  - Los archivos infectados tienen extensiones de archivo tales como.EXE, .DOC, .DOT o .XLS. Los archivos con otros nombres también pueden estar infectados.
  - El registro de arranque maestro de su disco duro, el registro de arranque o los archivos del sistema (como IO.SYS o MSDOS.SYS) y el registro de arranque del disquete se sustituyen utilizando los disquetes de rescate o, a veces, los discos del sistema operativo (Windows o DOS).

Archivos infectados

Si los archivos infectados no pueden repararse, póngalos en cuarentena o suprímalos del equipo. Si deja un archivo infectado en el equipo, la infección podría seguir extendiéndose.

Nota: Es posible solucionar algunas infecciones utilizando las herramientas especiales de eliminación que se encuentran disponibles en el CD de Norton AntiVirus en la carpeta Support\NAVTools\Repair. Estas herramientas también se pueden encontrar en el sitio Web de Symantec. Acceda a la página http://www.symantec.com/avcenter/ y compruebe allí si dispone de alguna herramienta de eliminación que pueda solucionar su problema.

Si Norton AntiVirus no puede reparar un archivo:

Lleve a cabo una de las acciones siguientes:

- Seleccione Cuarentena (recomendado).

  Después de poner en cuarentena un archivo, puede actualizar las definiciones de virus y analizarlo de nuevo o remitir el archivo al SARC para su análisis.

- Seleccione Eliminar.

  Sustituya el archivo de documento suprimido por una copia de seguridad o instale de nuevo un programa suprimido desde los discos de programa originales. Asegúrese de analizar los discos de seguridad antes de utilizarlos.

Si se detecta el virus de nuevo después de sustituir o instalar de nuevo el archivo, posiblemente la copia de seguridad o los discos de programa originales estén infectados. Intente ponerse en contacto con el fabricante para conseguir una copia de repuesto.

Registro de arranque maestro o registro de arranque del disco duro

El registro de arranque maestro del disco duro, el registro de arranque o los archivos del sistema (como IO.SYS o MSDOS.SYS) se sustituyen utilizando los disquetes de rescate o, a veces, los discos del sistema operativo (Windows o DOS).

Si Norton AntiVirus no puede reparar su disco duro o el registro de arranque maestro, use los disquetes de rescate actualizados de Norton para restaurarlo. Para ver más detalles, consulte "Utilización de los disquetes de rescate en emergencias de virus" en la página 46.

Si sus disquetes de rescate no están actualizados, póngase en contacto con el Soporte técnico de Symantec. Consulte "Soluciones de Servicio y Soporte de Symantec" en la página 63.

Archivo del sistema

Si Norton AntiVirus no puede reparar un archivo de sistema (por ejemplo, IO.SYS o MSDOS.SYS), no podrá suprimirlo. Deberá instalar Windows de nuevo.

Reinicie el equipo desde un disquete protegido contra escritura que no esté infectado y reinstale Windows. Puede utilizar su propio disquete de arranque de rescate o el disco de arranque de Windows que creó al instalar Windows.

Utilización de los disquetes de rescate en emergencias de virus

Algunas veces una infección de virus evita que su equipo se inicie normalmente. Existen virus que sólo pueden suprimirse si el sistema arranca desde un disco limpio, y no desde el disco duro infectado. A menudo, los mensajes de alerta de Norton AntiVirus indican cuándo debe recurrirse a los disquetes de rescate.

Primero habrá que determinar si los disquetes de rescate están actualizados. Es decir, habrá que comprobar que dichos disquetes se crearon o actualizaron después de haber realizado uno de los siguientes cambios:

- Añadir, modificar o retirar hardware interno
- Añadir, modificar o suprimir particiones del disco duro (con programas tales como Partition-It o Partition Magic)
- Haber actualizado el sistema operativo (a Windows 98, por ejemplo).

Precaución: Si la información fundamental almacenada en el disquete de arranque de rescate no estuviese al día, el intento de restauración del equipo podría fallar. Es como si no pudiera ser capaz de solucionar estos problemas por sí mismo. No obstante, si los disquetes de rescate se han mantenido al día, no debe haber problema al llevar a cabo el procedimiento siguiente.

Nota: No es grave si ha actualizado su protección contra virus desde la última vez que actualizó los disquetes de rescate. Puede que no consiga reconocer todos los virus nuevos, pero en ningún caso podrá causar daños en el equipo por no disponer de un sistema de protección antivirus actualizado.

Consejo: Aunque sus disquetes de rescate no estén actualizados (véase la el mensaje de precaución anterior), puede utilizarlos para suprimir virus de su sistema. Cuando aparezca la pantalla de Rescue Disk de los disquetes de arranque de rescate, utilice sólo la tarea de Norton AntiVirus.

Para utilizar los disquetes de rescate:

1. Si su PC está en funcionamiento, seleccione la opción Apagar el sistema del menú Inicio de Windows, y después apague el equipo con el interruptor de corriente.
2. Introduzca el disquete de arranque de rescate protegido contra escritura en la unidad A:.

   Nota: Deje abierta la pestaña de la parte posterior del disquete, para protegerlo contra escritura. Esto evita que penetre un virus accidentalmente con el intercambio de datos almacenados en los discos.

3 Espere unos pocos segundos y, a continuación, encienda el equipo.

4 Siga las instrucciones que aparezcan en la pantalla.

Consejo: Aunque sus disquetes de rescate no estén actualizados (véase el mensaje de precaución anterior), puede utilizarlos para suprimir virus de su sistema. Cuando inicie Rescue Disk desde los disquetes de arranque de rescate, utilice únicamente la tarea Norton AntiVirus.

Cuando tenga que introducir los demás disquetes de rescate, recibirá un mensaje al respecto.

5 Cuando finalice el proceso, retire el disquete de rescate de la unidad A: y reinicie el sistema.

Nota: Las situaciones de emergencia de virus son manejadas por las dos primeras tareas de Rescue Disk: Rescue Recovery y Norton AntiVirus. Para resolver estas situaciones no suele ser necesario ejecutar ninguna tarea adicional de Rescue Disk.

Envío de archivos al SARC

Aunque ha realizado una búsqueda de virus utilizando las últimas definiciones de virus y Norton AntiVirus no ha detectado ningún virus, sospecha que su PC contiene uno. Ponga en cuarentena el archivo del que sospeche para asegurarse así de que el virus no se propague. A continuación, utilice la tarea Analizar y enviar para enviar el archivo al SARC, el Centro de investigaciones antivirus de Symantec.

Siga los pasos que se indican a continuación para enviar una muestra del posible virus al SARC, donde se procederá a su análisis.

Nota: Si el archivo está comprimido, por ejemplo, en forma de archivo .zip, será preciso descomprimirlo antes de enviarlo, ya que Analizar y enviar no puede enviar archivos comprimidos.

Para poner un archivo en cuarentena:

1 Inicie Norton AntiVirus.

2 Haga clic en el botón Informes de la ventana principal de Norton AntiVirus.

3 Haga doble clic en Ver y gestionar los elementos en cuarentena.

4 En Cuarentena de Norton AntiVirus, haga clic en Agregar elemento.

5 En el cuadro de diálogo Agregar a la cuarentena, busque y seleccione el archivo que desee poner en cuarentena.

6 Haga clic en Añadir.

Cuando un archivo se pone en cuarentena, se cifra y deja de ser una amenaza para el equipo.

Para enviar un archivo en cuarentena al SARC utilizando Analizar y enviar:

1 Seleccione el archivo que desee enviar en el panel derecho de la ventana Cuarentena.

2 Haga clic en Enviar elemento.

3 Siga las instrucciones en pantalla.

CAPÍTULO 7

Solución de problemas

La información contenida en este capítulo le ayudará a resolver los problemas que le pueden afectar con más frecuencia. Si no encuentra aquí la solución a su problema, dispone de una enorme cantidad de información en el sitio Web de Symantec, donde encontrará un asistente para la solución de problemas, actualizaciones, parches, cursos en línea, artículos de la base de información y herramientas para suprimir virus. Consulte el sitio http://service.symantec.com.

El disquete de rescate no funciona

Debido al gran número de tecnologías para productos específicos utilizadas por los fabricantes para configurar e inicializar discos duros, no siempre es posible crear automáticamente un disquete de rescate de arranque. Si el disquete de arranque de rescate no funciona correctamente, elija una de estas opciones:

- Si dispone de un disquete de inicio especial para su PC, añádalo al juego de disquetes de rescate. En caso de emergencia, arranque desde dicho disquete (asegúrese primero de abrir la lengüeta de plástico de la parte posterior del disquete para protegerlo contra escritura). Extraiga el disquete e introduzca el disquete de arranque de rescate. En la línea de comandos de DOS, escriba `A:RSHELL`, presione Intro y siga las instrucciones de la pantalla.
- Utilice el Administrador de discos o un programa similar suministrado con el equipo para permitir que el disquete de arranque de rescate se pueda arrancar. Asegúrese de probar el disquete de arranque de rescate modificado.
- Si surge algún problema con el juego de disquetes de Norton Zip Rescue, consulte el archivo TROUBLE.TXT del disquete de arranque de rescate. En la línea de comandos de DOS, escriba `A:VIEW < TROUBLE.TXT` y presione Intro.

En algunas ocasiones, el disquete de arranque de rescate no funciona correctamente porque hay más de un sistema operativo instalado, como por ejemplo, Windows NT y Windows 95. Para modificar el disquete, siga estas indicaciones:

- Arranque desde el disco duro, introduzca el disquete de arranque de rescate en la unidad A: y, en la línea de comandos de DOS, escriba `SYS A:` y presione Intro. Esta acción transfiere el sistema operativo al disquete de arranque de rescate. Asegúrese de comprobar los disquetes de rescate.

Consejo: Consulte "Creación de disquetes de rescate" en la página 19.

El mensaje de aviso me indica que utilice los disquetes de rescate, pero no dispongo de ellos

Se pueden crear discos de emergencia con el CD de Norton AntiVirus. Aunque no son tan útiles como los disquetes de rescate que ha creado, pueden servir para restaurar el sistema en las situaciones de emergencia más habituales. Consulte "Para crear discos de emergencia:" en la página 9.

Puede utilizar el CD de Norton AntiVirus como disco de emergencia si su PC le permite arrancar desde la unidad de CD-ROM. Consulte "Uso del CD como disco de emergencia" en la página 10.

Una vez que haya creado los discos de emergencia, utilícelos para resolver el problema.

Para utilizar discos de emergencia:

1. Apague el equipo utilizando el interruptor de corriente.
2. Introduzca el disquete de arranque de emergencia en la unidad A: .
3. Encienda el equipo.

   El equipo arrancará con el disco de emergencia.
4. Presione Intro para iniciar el programa de emergencia.

   El programa de emergencia tarda unos minutos en cargarse y, a continuación, analiza automáticamente el equipo y suprime los virus.

No puedo arrancar desde la unidad A:

Existen tres posibles razones para que esto suceda:

- Si el equipo no comprueba la unidad A: en primer lugar al inicio, debe modificar algunos parámetros en el programa de configuración del sistema.

  Precaución: Tenga cuidado al realizar cambios utilizando el programa de configuración de su PC. Si no lo ha utilizado nunca, es aconsejable consultar la documentación del fabricante del equipo.

  Siga los pasos siguientes para realizar los cambios:

  a Reinicie el equipo.

  Aparecerá un mensaje similar al siguiente indicando la tecla o teclas que deben presionarse para ejecutar el programa de configuración.

  ```
  Presione <Supr> si desea ejecutar el programa de
  configuración.
  ```

  b Presione la tecla o teclas para ejecutar el programa de configuración.

  c Establezca la secuencia de arranque en A: C:.

  Los programas de configuración varían según el fabricante. Si no encuentra la opción de secuencia de arranque (Boot Sequence), utilice el sistema de ayuda del programa de configuración, consulte la documentación del equipo o póngase en contacto con el fabricante del equipo.

  d Guarde los cambios y salga del programa.

- Es necesario utilizar un disquete de arranque especial en lugar del disquete de arranque de rescate. En este caso, utilice el disquete de arranque o el disco de inicio que recibió con el equipo.
- Hay más de un sistema operativo instalado en el equipo, como por ejemplo, Windows NT y Windows 95. Para obtener más información, consulte "El disquete de rescate no funciona" en la página 51.

La Auto-Protección de Norton AntiVirus no se carga al arrancar el equipo

Si el icono de Auto-Protección de Norton AntiVirus no aparece en la esquina inferior derecha de la barra de tareas en el escritorio de Windows, la función Auto-Protección no está cargada. Existen dos posibles razones para que esto suceda:

- Ha iniciado Windows en Modo a prueba de fallos. Windows se inicia en Modo a prueba de fallos si el sistema no se apagó correctamente la vez anterior. Por ejemplo, puede haber apagado la alimentación sin elegir Apagar el sistema en el menú Inicio de Windows.

  En el menú Inicio de Windows, elija Apagar el sistema, seleccione la opción Reiniciar el equipo y haga clic en Aceptar.
- Norton AntiVirus no está configurado para iniciar automáticamente la Auto-Protección.
  - **a** Haga clic en el botón Opciones de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.
  - **b** En la lista de la izquierda, haga clic en Auto-Protección.
  - **c** Compruebe que esté activada la opción Iniciar Auto-Protección al iniciar Windows.

He detectado y suprimido un virus, pero sigue infectando mis archivos

Existen varias razones para que un virus siga infectando los archivos:

- Puede que este virus se encuentre en un archivo de programa con una extensión poco habitual y Norton AntiVirus no esté configurado para detectarlo. Haga lo siguiente:
  - **a** Haga clic en el botón Opciones de la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus.
  - **b** En la lista de la izquierda, haga clic en Análisis manuales.
  - **c** Seleccione la opción Todos los archivos en el grupo Tipos de archivos para analizar.
  - **d** Expanda Análisis manuales.
  - **e** Haga clic en Bloodhound.
  - **f** Seleccione Nivel de protección máximo para el nivel de exactitud del análisis heurístico.

g Presione Aceptar para guardar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo Opciones.

h Analice todos los discos y repare los archivos infectados.

- La fuente de la infección es un disquete. Analice todos los disquetes que utilice para confirmar que no tienen virus.
- El virus puede permanecer en la memoria incluso después de haber sido suprimido del registro de arranque, por lo que puede volver a infectar éste. Utilice los disquetes de rescate para suprimir el virus. Consulte "Utilización de los disquetes de rescate en emergencias de virus" en la página 46.

Norton AntiVirus no puede reparar mis archivos infectados

La causa más frecuente de que Norton AntiVirus no pueda reparar sus archivos infectados es que su sistema no cuente con la protección contra virus más actual. Debe actualizar su protección contra virus periódicamente para que su sistema este siempre protegido ante los últimos virus.

- Si desea actualizar su protección contra virus, haga clic en el botón LiveUpdate situado en la parte superior de la ventana principal.

Si después de utilizar LiveUpdate el virus sigue sin poder suprimirse, puede que el archivo esté corrupto o que contenga un nuevo virus. Hay dos alternativas más:

- Poner el archivo en cuarentena y enviarlo al SARC. Consulte "Envío de archivos al SARC" en la página 48.
- Si tiene una copia no infectada del archivo, suprima el archivo infectado y utilice el sano.

Hay algunas características de Norton AntiVirus que están protegidas con contraseñas y no conozco la contraseña

Desinstale Norton AntiVirus y vuelva a instalarlo. Así suprimirá la contraseña.

Se produce un error al probar los disquetes de Rescate básico

Si, al probar los disquetes de rescate, aparece el mensaje "No es disco de sistema o error en disco. Sustitúyalo y presione una tecla cuando esté listo", puede que Rescue no haya preparado correctamente los archivos de arranque del disquete.

Para resolver este problema sin tener que volver a formatear el disco ni crear un nuevo juego de disquetes de rescate:

1 Retire el Disco de rescate y reinicie el equipo.

1 Introduzca el disquete de rescate en la unidad correspondiente.

2 En la barra de tareas de Windows, haga clic en Inicio > Ejecutar.

3 En el cuadro de diálogo Ejecutar, escriba:

SYS A:

4 Haga clic en Aceptar.

No recibo correo electrónico

Si tiene problemas al descargar el correo electrónico cuando la protección para el correo electrónico de Norton AntiVirus está activada, pruebe el método siguiente:

- Desactive temporalmente la protección para el correo electrónico. Esto puede provocar que se descargue el mensaje de correo que causa el problema, tras lo cual será posible activar de nuevo la protección para el correo electrónico. Mientras esta protección está desactivada, el sistema estará protegido por Auto-Protección. Consulte "Para desactivar temporalmente la protección para el correo electrónico:" en la página 57.
- Asegúrese de que POProxy se esté ejecutando. POProxy es el analizador de correo electrónico de Norton AntiVirus y debe ejecutarse al iniciar Windows.

  Para lograr esto, asegúrese de que POProxy se inicia con Windows. Para determinar si POProxy se está ejecutando, presione las teclas Ctrl+Alt+Suprpara que aparezca la lista de tareas de Windows. Busque un programa llamado POProxy.

  Si este programa no se encuentra en la lista, agregue un acceso directo al archivo \Archivos de programa\Norton AntiVirus\POProxy.exe en la carpeta Inicio del sistema. Si desea obtener más información sobre cómo crear accesos directos y sobre la carpeta Inicio del sistema, consulte la Ayuda de Windows.
- Si continúa teniendo problemas para descargar el correo electrónico, desactive la protección.

- Vuelva a configurar manualmente su cliente de correo electrónico. Si, al desactivar la protección del correo electrónico, no se ha resuelto el problema, tendrá que volver a configurar manualmente el cliente de correo electrónico. En el programa del cliente de correo, sustituya el nombre de usuario y el del servidor POP3 por los datos proporcionados por su proveedor de servicios de Internet. Consulte la ayuda si desea obtener más información.

Para desactivar temporalmente la protección para el correo electrónico:

1. En la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus, haga clic en Opciones.
2. Haga clic en Internet > Protección de correo electrónico en la lista de la izquierda.
3. Quite la marca de la casilla de verificación situada junto al cliente de correo electrónico.
4. Descargue el correo electrónico.
5. Vuelva a activar la protección del correo electrónico.

Para desactivar la protección para el correo electrónico:

1. En la parte superior de la ventana principal de Norton AntiVirus, haga clic en Opciones.
2. Haga clic en Internet > Protección de correo electrónico en la lista de la izquierda.
3. Quite la marca de la casilla de verificación situada junto al cliente de correo electrónico.

ÍNDICE

A

actualizar protección contra virus 12, 15, 18, 36
adjuntos, correo electrónico 14, 35
alertas
    actividad propia de virus 44
    alerta de virus 29-31, 42
    Norton AntiVirus 29-31
    qué hacer 41
alertas de actividad propia de virus 44
alertas de virus *Véase* mensajes
analizar
    archivos comprimidos 35
    correo electrónico 14, 35
    disquetes 38
    todos los archivos 54
    unidades 38
Analizar y enviar 48
AOL 19
aplicaciones
    actividad propia de virus 44
    copias de seguridad 36
    desactivar la protección contra virus al instalar 37
    evitar los infectados 36
applets de Java 14
archivos
    analizar todos 54
    reinfectado después de suprimir el virus 54
archivos comprimidos 14, 35
archivos del sistema irreparables 46, 55
archivos infectados
    excluir de los análisis 42
    extensiones de los archivos 45
    ignorar 42
    imposible reparar 44-46, 55
    poner en cuarentena 42
    reinfectado 54
    reparar 42
    suprimir 42
arranque
    Auto-Protección no se carga 54
    cambio de la configuración de la unidad de disquetes 53
    error en disquete de rescate 51
    error en unidad de disquetes 53
    inexistente 52
Auto-Protección
    activar 54
    fallo al cargar en el arranque 54
    icono 36, 37
    mantener protección 36-37
ayuda 25
ayuda en línea 25

B

borrar archivos infectados 42, 45-46

C

caballos de Troya 14, 34
CleanSweep
    conceptos básicos 17
    instalar 7-11
código dañino 14
combatir los virus 33
contraseña 55
controles ActiveX 14
copias de seguridad
    infectado 42, 46
    software 36
    sustitución de archivos infectados 46
Cuarentena 15, 42, 48

D

desactivar Auto-Protección 37
descargas, analizar automáticamente 35
desinstalar 12
discos de emergencia 9

disquete de Zip Rescue
actualizar 23
crear 19-23
disquetes
analizar 38
disquetes de rescate
actualizar 23
crear 19-23
cuándo actualizar 35
error al arrancar 51
importancia de los 12
inexistente 52

E

excluir archivos de los análisis 42
extensiones de los archivos
archivos infectados 45
falta analizar inusuales 54

G

gusanos 34

I

icono, Auto-Protección 36, 37
imposible reparar archivos del sistema 46
inicio
Auto-Protección no se carga 54
cambio de la configuración de la unidad de disquetes 53
error en disquete de rescate 51
error en unidad de disquetes 53
sin disquetes de rescate 52
instalación
Norton AntiVirus 11
Norton CleanSweep 11
Norton SystemWorks 11
Norton Utilities 11
instalar
Norton AntiVirus 7
Norton CleanSweep 7
Norton SystemWorks 7-11
Norton Utilities 7
programas, desactivar Auto-Protección 37
instalar, Norton SystemWorks 11
installing
Norton AntiVirus 11
Internet
protección contra virus 35

L

LiveUpdate 11, 15, 18
automático 11, 13
LiveUpdate automático 11, 13

M

memoria, supresión de virus 43
modo a prueba de fallos 54

N

Norton AntiVirus
alertas 29-31
características 14-15
conceptos básicos 17
instalar 7-11
installing 11
procedimientos 33-38
procedimientos de emergencia 41-49
Norton AntiVirus, configuración 11
Norton AntiVirus, instalación 7
Norton AntiVirus™
características 34
Norton CleanSweep
conceptos básicos 17
instalar 7-11
Norton CleanSweep, configuración 11
Norton CleanSweep, instalación 7
Norton SystemWorks
alertas 29
características 15
conceptos básicos 17
instalación 11
instalar 7-11
Norton SystemWorks, instalación 7
Norton Utilities
conceptos básicos 17
instalar 7-11
Norton Utilities, configuración 11
Norton Utilities, instalación 7

O

opciones, cómo definir 18

P

prevenir los virus 33
procedimientos de emergencia 9
programa de configuración, cambio de la secuencia de unidades de arranque 53
programas
    actividad propia de virus 44
    copias de seguridad 36
    desactivar la protección contra virus al instalar 37
    evitar los infectados 36
protección contra virus 35, 36-37, 54
    activar 35, 54
    actualizar 15, 36
    archivos comprimidos 35
    características de Norton AntiVirus 34
    correo electrónico 35
    descarga 35
    mantener 11
    protección contra virus 35
    responsabilidades del usuario 35
    suscripción 18
protección para el correo electrónico 14, 35
protección. *Véase* protección contra virus

R

reacciones ante una alerta 41
registro de arranque maestro 46
registros de arranque, imposibilidad de reparación 46
reparar
    archivos infectados 42
    sin éxito 44-46, 55
requisitos del sistema 7
Rescue Disk 15
resolución de problemas 51-55

S

SARC 48
setup, Norton AntiVirus 11
sistema, requisitos 7
sistemas operativos, varios 52
SmartScan 13
software
    actividad propia de virus 44
    copias de seguridad 36
    desactivar la protección contra virus al instalar 37
    evitar los infectados 36
suprimir
    archivos infectados 45-46
    virus de la memoria 43
    virus durante la instalación 9
suscripción
    protección contra virus 18
SystemWorks
    alertas 29
    características 15
    conceptos básicos 17
    instalación 11
    instalar 7-11

T

Tecnología SmartScan 13

U

unidad Iomega Jaz 21
unidad Iomega Zip 19
unidades de disquete, no es posible arrancar 53
unidades, análisis 38

V

virus
    alertas 29-31
    combatir 33, 36
    comportamiento 33
    definición 33
    envío al SARC 48
    herramientas de eliminación 45
    nuevo 35
    protección contra 14
    suprimir durante la instalación 9

W

Windows, Modo a prueba de fallos 54

Soluciones de Servicio y Soporte de Symantec

Symantec tiene como objetivo ofrecer el mejor servicio en todo el mundo. Nuestro meta es proporcionarle asistencia profesional para la utilización de nuestro software y servicios, dondequiera que esté.

Las modalidades de Soporte Técnico y Servicio al Cliente varían según el país. Si tiene alguna pregunta respecto a los servicios que se describen a continuación, consulte la sección "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

Cómo registrar su producto Symantec

Cuando registra su producto Symantec adquiere el derecho a recibir asistencia técnica, a que se reemplacen sus manuales y disco (si están disponibles para su región) y a otros importantes servicios. A continuación, ennumeramos las varias maneras posibles para registrar un producto Symantec:

- Utilizando la función LiveReg desde el programa durante el proceso de instalación (si su producto Symantec cuenta con esta característica)
- Llenando el formulario de Registro en línea de Symantec en:
  - **América Latina/Español:**
    http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/cs_register.html
  - **América Latina/Portugués:**
    http://www.symantec.com/region/br/techsupp/cs_register.html
- Registrándose por teléfono en las oficinas de Servicio al Cliente de Symantec de su localidad. Los números de teléfono correspondientes aparecen en la sección "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.
- Si su producto incluye una tarjeta de registro, puede llenarla y enviarla por correo a la dirección indicada.
- Si cambia de dirección, puede comunicar su nueva dirección a Symantec llamando a nuestra oficina de Servicio al Cliente de su localidad. Los números de teléfono correspondientes aparecen en la sección "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

BOLETIN DE NOTICIAS

Los boletines de noticias se envían por correo electrónico y contienen la información más reciente sobre los productos Symantec, ofertas, actualizaciones de productos, descarga gratuita de softwares de prueba, definiciones y alertas de virus, trucos y sugerencias para los productos y mucho más.

Para visitar la sección de Noticias del sitio Web del Servicio y Soporte de Symantec de su región, utilice su navegador para acceder a una de las páginas siguientes:

- **América Latina/Español:**

  http://www.symantec.com/region/mx/subscribe/registracion.html
- **América Latina/Portugués:**

  http://www.symantec.com/region/br/subscribe/registracion.html
- **EE.UU./Inglés:**

  http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/

Actualizaciones de definiciones de virus

Cuando adquiere ciertos productos Symantec, usted recibe una suscripción gratuita, por un tiempo limitado, a uno o más tipos de actualizaciones de protección, a través de LiveUpdate (virus, firewall, privacidad o bloqueo de anuncios). Si el software cuenta con la función LiveUpdate, con solo hacer clic en el botón de LiveUpdate puede descargar e instalar automáticamente las definiciones a las que esté suscrito/a.

También puede obtener los archivos de definiciones de virus en Internet en:

http://www.symantec.com/avcenter/index.html

Una vez que expira el plazo de protección gratuita, hay un cargo que pagar por la renovación de dicha suscripción de protección. Existen dos maneras de continuar utilizando esta laureada protección:

- *Puede escoger actualizar su producto adquiriendo la última versión de Norton AntiVirus, Norton SystemWorks, Norton Personal Firewall, o Norton Internet Security, lo que le permitirá contar con la funcionalidad disponible más reciente, además de que su servicio de suscripción será extendido por un año más.

- O, si prefiere, puede escoger renovar su servicio de suscripción adquiriendo una suscripción anual a los Servicios de Actualización de Symantec.

Para obtener más información sobre cómo adquirir una suscripción anual en América Latina, visite uno de los sitios Web que se indican a continuación:

- **América Latina/Español:**
  http://service.symantec.com/mx/
- **América Latina/Portugués:**
  http://service.symantec.com/br/

Si tiene antiguas versiones de los productos Norton

Si usted ya tiene un producto Norton instalado en su equipo, el botón LiveAdvisor de la barra de menús de su producto Norton 2000 será eliminado cuando instale un producto Norton 2001. No perderá ninguna funcionalidad, porque LiveAdvisor ya no se utiliza para enviar información. Como se indicara en los mensajes finales de LiveAdvisor, Symantec ha reemplazado el mecanismo de envío de LiveAdvisor con información que encontrará en los siguientes sitios:

Sitios Web de Symantec:

- **América Latina/Epañol:**
  http://www.symantec.com/region/mx
- **América Latina/Portugués:**
  http://www.symantec.com.br
- **EE.UU./Inglés:**
  http://www.symantec.com

Boletines por producto:

- **América Latina/Español:**
  http://www.symantec.com/region/mx/subscribe/registracion.html
- **América Latina/Portugués:**
  http://www.symantec.com/region/br/subscribe/registracion.html
- **EE.UU./Inglés:**
  http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html

Servicio y Soporte

Symantec ofrece una serie de opciones de Soporte Técnico y no técnico de preventa adaptados a sus necesidades específicas para ayudarle a obtener el máximo provecho de su software.

Los sitios Web de Servicio y Soporte de Symantec ofrecen soporte gratuito en línea. Este soporte gratuito también está disponible mediante el sistema Fax on Demand de Symantec (EE.UU. (Inglés), España).

Nota: es posible que tenga a derecho a soporte adicional del fabricante, si recibió este producto cuando adquirió su PC.

World Wide Web y FTP

El sitio Internet de Symantec ofrece acceso ilimitado a información técnica/preventa sobre la compañía y los productos (Soporte gratuito en la Web). En dichos sitios se puede:

- Consultar la sección Preguntas más frecuentes (recopilación de las preguntas y respuestas más usuales sobre los productos Symantec) (EE.UU. Inglés)
- Realizar búsquedas en las bases de datos, técnicas y de preventa, de Symantec (recopilación en línea de preguntas técnicas y de preventa y sus respuestas) (EE.UU. Inglés)

Envíe un mensaje a uno de los grupos de debate ("Pregúntele a Symantec" es un grupo de debate en el que se pueden hacer preguntas que responderá un técnico de Symantec en el plazo de un (1) día laborable).

Entre otras opciones (EE.UU. Inglés), usted cuenta también con el servicio Solución de problemas del departamento de Servicio y Soporte de Symantec (que lo llevará sin dificultad a la información que busca, haciéndole unas cuantas preguntas sencillas) y Top Issues (Asuntos importantes) (top issues publicados para todos los productos) y el soporte interactivo Chat Now! (servicio pago).

Para obtener las direcciones de los sitios Web de Servicio y Soporte de Symantec, consulte "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

Si el software del programa cuenta con la función LiveUpdate, haciendo clic en el botón LiveUpdate se pueden descargar e instalar automáticamente actualizaciones de software y definiciones de virus. Dichas actualizaciones y definiciones también están disponibles en el sitio Web de Servicio y Soporte o puede conectarse directamente a nuestro sitio FTP para descargar notas técnicas y parches de software en:

ftp.symantec.com

Sistema de recuperación automática por fax (EE.UU. Inglés/ Español)

El sistema automatizado de recuperación por fax de Symantec está disponible 24 horas al día y le permite recibir información general y notas técnicas sobre nuestros productos en su fax. Para obtener el número local de este sistema, consulte "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

Soporte por teléfono

Symantec le ofrece soporte técnico pago para los productos para consumidores.

Este soporte se puede adquirir directamente de un técnico de soporte, caso por caso, o adquirir una suscripción anual a través de Servicio al Cliente.

Póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de Symantec de su localidad, si desea información o consejo sobre las ofertas de soporte de Symantec para su región. Para obtener la dirección del soporte en línea gratuito en Internet y/o el número de teléfono del Servicio al Cliente local, consulte la sección "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

Soporte para versiones anteriores o suspendidas

Cuando sale una nueva versión del software de su producto, se sigue ofreciendo soporte técnico para la versión anterior durante un tiempo limitado después de la aparición de la nueva versión. Se podrá seguir obteniendo información técnica en el sitio WWW de Symantec y en el sistema de recuperación automática por fax.

Cuando Symantec anuncia que un producto ya no se venderá, el soporte técnico pago para el producto será suspendido 60 días después. Soporte para este tipo de productos sólo estará disponible en forma de documentación en el sitio WWW de Symantec o a través del sistema de recuperación automática por fax.

Servicio al Cliente

El departamento de Servicio al Cliente de Symantec puede ayudarlo en cualquier asunto de preventa. Entre otros, para:

- Obtener información general de productos (características, precio, idiomas disponibles, distribuidores en su región, etc.)
- Solucionar problemas básicos, tales como, la manera de comprobar el número de versión del producto.
- Conocer las últimas actualizaciones y nuevas versiones.
- Informarse sobre cómo actualizar o pasar a la versión superior de un producto.
- Solicitar información sobre un producto o un software de prueba.
- Pedir la sustitución de partes del producto defectuosas o no incluidas (CD, disquetes, manuales, etc.), si están disponibles en su localidad.
- Actualizar su registro del producto con cambios de nombre o dirección.
- Suscribirse a las definiciones de Norton AntiVirus u otros servicios de actualización.
- Pedir consejo sobre las opciones de soporte técnico de Symantec.
- Suscribirse al soporte técnico para productos para consumidores (posible según la localidad)

Si desea más información sobre Servicio al Cliente vaya al sitio Web de Servicio y Soporte de Symantec o llame a la oficina de Servicio al Cliente de Symantec de su localidad. Para conocer el número de este servicio y las direcciones en la Web, consulte la sección "Cómo contactarnos" al final de este capítulo.

Cómo contactarnos

Sitios Web de Servicio y Soporte de Symantec – América Latina

América Latina/Español:	www.service.symantec.com/mx/
América Latina/Portugués:	www.service.symantec.com/br/
EE.UU./Inglés:	www.service.symantec.com/
Sitio FTP de Symantec:	ftp.symantec.com (Para descargar notas técnicas y los parches más recientes)

Visite las páginas del Servicio y Soporte de Symantec: busque en las bases de datos de soporte técnico y preventa, lea las FAQs (Preguntas más frecuentes) sobre su producto, exponga su pregunta en uno de los foros de debate, y más. En el sitio norteamericano, puede además utilizar la sección Solución de problemas de Servicio y Soporte para encontrar fácil y rápidamente la información que necesita, o seleccionarla del menú, si ya sabe dónde encontrar lo que busca.

Soporte Técnico de Symantec – América Latina

Symantec ofrece soporte técnico GRATUITO a través de su sitio de Servicio y Soporte.

El servicio de soporte técnico por teléfono es un servicio pago.

Hemos hecho todo lo posible por asegurar la exactitud de esta información. Sin embargo, la información aquí contenida está sujeta a cambios sin ninguna notificación. Symantec Corporation se reserva el derecho de realizar estos cambios sin previo aviso.

SYMANTEC CSC
(América Central/del Sur, & Caribe)

9100 South Daleland Blvd,
Suite 1810,
Miami, FL 33156,
EE.UU

Marketing: +1 305 670 5970

Ventas: +1 305 670 5978

Fax: +1 305 670 0336

Servico al Cliente en Argentina

"Pregúntele a Symantec" Soporte gratuito en la Web:
www.service.symantec.com/mx/
Teléfono: +54 (11) 4315 0889

SYMANTEC MÉXICO

Blvd Adolfo Ruiz Cortines,
No. 3642 Piso 14
Col. Jardines del Pedregal
Ciudad de México, D.F.
C.P. 01900
México

Servicio al Cliente en México

"Pregúntele a Symantec" Soporte gratuito en la Web:
www.service.symantec.com/mx/
Teléfono: +(52) 5-661 6120

SYMANTEC AMÉRICA LATINA
CENTRO REGIONAL DE SERVICIO AL
CLIENTE Y SOPORTE TÉCNICO
(Todos los países latinoamericanos Español/Inglés)

175 W. Broadway
Eugene, OR 97401
USA

"Pregúntele a Symantec" Soporte gratuito en la Web:
www.service.symantec.com/mx/

SYMANTEC BRASIL

Market Place Tower
Av. Dr. Chucri Zaidan,920
12º andar ,
São Paulo - SP,
CEP: 04583 904,
Brasil.

Tel.: +55 (11) 3048 7500

Fax: +55 (11) 3048 7510

Servicio y soporte

"Pregúntele a Symantec" Soporte gratuito en la Web:
www.service.symantec.com/br/

Soporte Técnico de Symantec – Otros países

Soporte en línea gratuito en Internet:
http://www.symantec.com/region/es/techsupp/index.html
España + (34) 91 6625255

Soporte en línea gratuito en Internet:
http://www.symantec.com/techsupp/index.html
EE.UU. +1 (541) 984 2490 (FOD Document Number 933000).

Sistema Fax on demand (recuperación por fax)

El sistema Fax On Demand (FOD - recuperación por fax) de Symantec es un servicio automático de respuesta a pedidos de documentación. La documentación deseada se indica seleccionando, entre las diversas opciones de menú que se ofrecen, por medio del teclado de su teléfono. La información que seleccione le será enviada automáticamente por fax.

España	+ (34) 91 662 4021
EE.UU.	+ 1 (541) 984 2490

Servicio al Cliente de Symantec – Otros países

España:
Sitio Web en Internet:
http://www.symantec.com/region/es/custserv/
+34 (91) 662 4413

EE.UU.:

Sitio Web en Internet:

http://www.service.symantec.com

EE.UU.	+1 (541) 334 6054
EE.UU.	+1 (541) 984 2490 (FOD)

Symantec Corporation (Sitio mundial):

http://www.symantec.com/globalsites.html

España	+ (34) 91 6624413
EE.UU.	+1 (541) 334 6054

Servicio al Cliente de Symantec – Dirección postal en Europa

Symantec Ltd

Customer Service Centre

Europe, Middle East and Africa (EMEA)

PO Box 5689

Dublin 15

Irlanda

Hemos hecho todo lo posible para garantizar la exactitud de esta información. Sin embargo, la información aquí contenida está sujeta a cambios sin ninguna notificación. Symantec Corporation se reserva el derecho de realizar estos cambios sin previo aviso.

Procedimiento para envío de un virus potencial

Si sospecha que sus sistema está infectado por un virus desconocido, rellene este formulario con la información solicitada. A continuación, siga el procedimiento indicado en el reverso del formulario para crear un disquete de "muestra de virus". Envíe el formulario y el disquete a Symantec a la dirección que aparece a continuación. El Symantec AntiVirus Research Center analizará el disquete y le informará de los resultados. Este es un servicio gratuito facilitado a los clientes de Norton AntiVirus como parte del compromiso de Symantec hacia una informática libre de virus.

Symantec Ltd
A la atención de: SARC
Schipholweg 103
2316 CX Leiden
Países Bajos

No escriba "Contiene virus activo" en el sobre o embalaje del disco (molesta a los servicios de correos). Todos los disquetes se convierten en propiedad de Symantec y se destruirán.

Por favor, facilítenos la siguiente información:

Sistema operativo:

☐ DOS (versión _____) ☐ Windows 95/98/ME ☐ Windows NT/Windows 2000 ☐ Windows 3.x

¿Ha cargado las definiciones de virus más actuales?

☐ Sí (fecha del archivo VIRSCAN.INF _____) ☐ No (fecha del archivo VIRSCAN.INF _____)

¿Ha identificado al virus algún otro analizador?

☐ Sí (nombre y versión del analizador _____ nombre del virus _____) ☐ No

Describa el comportamiento observado en el virus con el mayor detalle posible (incluida información sobre los productos infectados, versiones y componentes):

_____

_____

_____

_____

_____

Nombre_____

Empresa _____

Dirección _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

País _____Teléfono en horario laboral _____

Fax _____ Dirección de correo electrónico _____

Nº de cliente/Nº de caso _____

Número PIN de cliente oro/platino_____

SYMANTEC.™

Creación de un Disquete de muestra de virus

Si Norton AntiVirus informa que un archivo está infectado con un virus desconocido o si sospecha que un programa o documento está infectado, puede enviarlo al Symantec AntiVirus Research Center (SARC) para su análisis.

Nota: Para Windows 95/98 y Windows NT, puede poner en Cuarentena un archivo sospechoso y enviarlo a SARC a través de Internet para su análisis. Para obtener más información, vea el apartado "Remitir un archivo a SARC para análisis" en esta guía.

¿Ha actualizado su archivo de definiciones de virus a la versión más reciente? Consulte el apartado "Mantenimiento de la protección contra virus al día" de esta guía para ver las instrucciones para recibir el archivo de definiciones de virus más reciente. A continuación vuelva a realizar el análisis. Si todavía considera que tiene una infección por un virus desconocido, lleve a cabo el siguiente procedimiento para crear un disquete de "muestra de virus". El Symantec AntiVirus Research Center (SARC) examinará el disco y se pondrá en contacto con usted para darle los resultados. Este es un servicio gratuito facilitado a los usuarios de Norton AntiVirus.

Para crear un disquete de muestra de virus:

1. Inicie el sistema potencialmente infectado desde su propio disco duro.

   Windows 95/98: Pulse la tecla de función F8 antes de que se inicie Windows y elija "Sólo indicador de comando a prueba de fallos" en el menú que aparece en pantalla.
2. Formatee un disquete con el sistema operativo potencialmente infectado.

   Desde el indicador del DOS, escriba `FORMAT A: /S` y pulse Intro.
3. Realice una de las acciones siguientes:
   - Windows 3.1/DOS: Copie MODE.COM, MEM.EXE, KEYB.COM y XCOPY.EXE desde su directorio C:\DOS al disquete.
   - Windows 95/98/Win32: Copie MODE.COM, MEM.EXE, KEYB.COM y XCOPY.EXE desde su directorio C:\WINDOWS\COMMAND al disquete.
   - Windows NT: Copie COMMAND.COM, CMD.EXE, MODE.COM, MEM.EXE y MORE.EXE desde \Winnt\system32 al disquete.
4. Escriba `A:` y pulse Intro para cambiarse a la unidad A:\.
5. Escriba `PATH;` y pulse Intro (no olvide el punto y coma) para eliminar temporalmente la ruta de acceso del entorno.
6. Ejecute los programas (ignore cualquier mensaje en pantalla). Los ingenieros podrán determinar si se han infectado. Por ejemplo,
   - Escriba `A:MODE` y pulse Intro.
   - Escriba `A:MEM` y pulse Intro.
   - Escriba `A:XCOPY` y pulse Intro.
7. Virus de programa: Copie cualquier archivo que sospeche que está infectado en el disquete en la unidad A:\.

   Virus de macro de Word: Copie todos los documentos que sospeche que están infectados, junto con NORMAL.DOT desde el directorio TEMPLATES, al disquete en la unidad unidad A:\.

   Virus de macro de Excel: Copie todos las hojas de cálculo que sospeche que están infectadas, junto con todos los archivos del directorio XLSTART, al disquete en la unidad A:
8. Póngale una etiqueta al disquete con su nombre, dirección, número de teléfono y la fecha de creación. Excriba "Virus potencial" en la etiqueta del disco.
9. Rellene y envíe el formulario que aparece en la página anterior junto con el disquete a Symantec.